Case Study

Prove tecniche di e-government: in Provincia la voce viaggia su IP

La Provincia di Torino adotta la telefonia IP Cisco Systems e getta le fondamenta per la modernizzazione dei servizi rivolti al cittadino.

- **Per offrire ai propri dipendenti una rete affidabile, sicura e performante, la Provincia di Torino ha rinnovato il sistema IT con le soluzioni Cisco Systems per la comunicazione integrata tramite l'IP Telephony**
- **Il progetto di rete elaborato dal CSI Piemonte, grazie alla scalabilità dei prodotti Cisco, potrà essere trasferito facilmente nella sede in cui è imminente lo spostamento degli uffici provinciali**
- **La maggiore efficienza interna non è stato l'unico obiettivo: con l'erogazione di innovativi servizi on line, l'amministrazione pubblica intende stimolare la diffusione della connettività nelle aree decentrate**
- **Grazie a Cisco Systems, la Provincia lancia una sfida: diffondere la cultura Internet per incrementare, nel proprio territorio, la reperibilità di risorse competenti dell'IT del futuro**

Un inestimabile laboratorio tecnologico: questa è l'espressione che Francesco Tripepi, Account Manager di Cisco Systems, usa per definire il territorio della provincia di Torino. Forte di una tradizione orientata alla ricerca e all'innovazione tecnologica, che ha fatto del Piemonte uno dei polmoni dell'economia nazionale, il comprensorio torinese è da più di un secolo una delle aree industriali più importanti d'Europa. Non stupisce che anche l'amministrazione locale sia impegnata assiduamente nel miglioramento delle proprie infrastrutture per garantire servizi ai cittadini di elevata qualità e, soprattutto, funzionali. In questa fase un ruolo determinante è giocato dalla diffusione delle tecnologie ICT (Information and Communication Technology) e dai servizi a esse collegati che, nel futuro prossimo, potranno garantire una sempre maggiore autosufficienza dei cittadini e lo snellimento delle procedure burocratiche della Pubblica Amministrazione la quale, libera dai processi amministrativi più capillari, potrà dedicarsi al potenziamento della propria offerta.

Con questa finalità, è attivo sin dal 1977 il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI) – Piemonte che elabora prodotti e servizi specifici per gli Enti pubblici e promuove l'innovazione tecnologica necessaria alla riforma e alla modernizzazione dei processi amministrativi.
Tra i soggetti consorziati è presente la Provincia di Torino, un punto di riferimento per la PA piemontese nel campo del rinnovamento delle infrastrutture IT; cogliendo l'occasione del trasferimento in tempi brevi ad altra sede, la Provincia ha rinnovato il proprio sistema di comunicazione adottando la tecnologia IP Telephony di Cisco Systems, una soluzione che ha immediatamente risposto alle necessità di efficienza, affidabilità, scalabilità e ha consentito un forte risparmio nei costi di installazione e di gestione. Gli obiettivi? Migliorare l'efficienza dei propri servizi e creare i presupposti che stimolino il mercato della comunicazione privata e pubblica a vantaggio dei cittadini, soprattutto nelle aree extra-urbane in cui è ancora profondo il digital divide.

L'IT al servizio del pubblico

Nell'arco dei prossimi tre anni, tutti gli uffici dell'ente provinciale torinese saranno integrati nella nuova sede di Corso Inghilterra; il processo prevede lo smantellamento delle attuali sedi di Via Bertola e di Via Lagrange. La necessità di predisporre in modo tecnologicamente avanzato e funzionale i nuovi uffici si è aggiunta all'imprescindibile valutazione dei costi, trattandosi di spesa pubblica. Al fine di implementare una soluzione non obsoleta già in partenza, è stata scelta la soluzione di IP Telephony Cisco Systems, che permette la trasmissione di dati, voce e video attraverso una unica infrastruttura di rete.
"La nostra esigenza primaria era quella di intraprendere un progetto che consentisse la proprietà degli apparati: questo ci è sembrato l'unico modo per tutelare l'investimento, in quanto permetteva l'installazione una architettura di rete definitiva, indipendentemente dall'imminente cambio di sede".
Roberto Grillanda, Responsabile Sistemi Informativi della Provincia di Torino, racconta le prime fasi del progetto sviluppato con Cisco Systems. *"Abbiamo chiesto anche ad altri fornitori una soluzione di telefonia IP, ma ci è stato risposto che, in quel momento, non era praticabile. L'IP Telephony è una tecnologia il cui potenziale innovativo ci affascinava già da tempo; con l'appoggio del CSI, che storicamente è il coordinatore delle attività inerenti l'IT e che ha sempre soddisfatto la nostra tendenza all'innovazione tecnologica, il progetto è partito. Le infrastrutture di rete che avevamo installato in fase di cablaggio erano già Cisco Systems: abbiamo capito l'opportunità di integrare i nuovi servizi sull'architettura preesistente, per cui la richiesta di soluzioni di IP Telephony a Cisco è stata la naturale evoluzione".*

Cinque nove di stabilità

Enrico Sada, portavoce del team di progettazione di strutture di rete del CSI Piemonte, descrive nel dettaglio che cosa è stato previsto: *"L'intera rete della sede della Provincia di Torino di Via Bertola è stata progettata allo scopo di garantire la massima affidabilità sia locale che geografica.*
La rete doveva essere in grado di supportare la telefonia su IP e mantenere un alto throughtput alle postazioni di lavoro, obiettivi ottenuti anche grazie alle caratteristiche degli apparecchi IP Phone e del CallManager Cisco. Il risultato è una infrastruttura la cui stabilità raggiunge, se non supera addirittura, i "cinque nove", ovvero il 99,999% di disponibilità. Il "core" dell'intera rete locale è una coppia di apparati Cisco Catalyst 4506 con Supervisor IV che implementano sia funzionalità di switching che di routing, garantendo al tempo stesso un elevato grado di affidabilità e altissime prestazioni; tutta l'utenza è stata suddivisa in Virtual LAN (VLAN) secondo le aree funzionali di appartenenza.
È di fondamentale importanza anche l'accesso alla rete geografica, cioè il collegamento con il Centro Servizi (CSI-Piemonte) per il quale si utilizza una coppia di link in fibra ottica metropolitani in tecnologia Ethernet a 100 Mbps.
Ognuna di queste fibre è attestata su uno dei Catalyst 4506; l'intera architettura si presenta quindi ridondata in ogni sua parte. Dal punto di vista della trasmissione voce, la rete è stata integrata con il sistema telefonico tradizionale della Provincia. La sede in Via M. Vittoria è il centro stella di tutta la rete e ha la funzione di raccordo con il sistema di telefonia IP di Via Bertola con l'utilizzo di un voice gateway.
La gestione degli utenti avviene utilizzando un cluster di Call Manager (il corrispondente su IP di un centralino tradizionale) composto da tre server, uno posizionato in via Bertola, per la gestione locale degli utenti e delle telefonate, e due presso il CSI".
Un altro dato importante della nuova architettura di rete, sottolineato da Roberto Grillanda, è la qualità del servizio: l'infrastruttura è pienamente multiservizio ed è quindi in grado di far viaggiare il traffico voce e quello video con la *necessaria priorità. "L'e-learning e la formazione a distanza sono servizi decisamente importanti per i quali è*

"I nostri obiettivi? Migliorare l'efficienza dei servizi e creare i presupposti che stimolino il mercato della comunicazione privata e pubblica a vantaggio dei cittadini"

Roberto Grillanda, Responsabile Sistemi Informativi della Provincia di Torino

indispensabile usufruire di voce e video attraverso la rete. Oltre a questo, avremo la possibilità di usare la videoconferenza riducendo i problemi di spostamento e ottimizzando i tempi. Grazie alla tecnologia IP abbiamo creato i presupposti per le funzionalità con cui ci misureremo prossimamente".
La telefonia IP Cisco Systems si è confermata funzionale e semplice da adottare, tanto che sono già stati decisi interventi per estendere tale servizio alle sedi periferiche di Ivrea, Susa, Courgnè, Rivoli e Venaria.

Reazioni a catena: dal centro verso la periferia

Oltre a migliorare la soddisfazione e la produttività dei dipendenti dell'Ente Provincia di Torino, il progetto di rete intrapreso dalla PA piemontese ha anche un altro scopo: favorire la diffusione di sistemi avanzati di telecomunicazione creando una gamma di servizi innovativi che stimolino l'intervento dei privati sia in città, che, soprattutto, nel territorio della provincia.
"La Provincia impiega quasi 13 milioni di Euro all'anno in investimenti orientati allo sviluppo e alla gestione del sistema delle telecomunicazioni e considera queste risorse anche un decisivo volano per aumentare la connettività e le applicazioni di rete in tutti settori. Stiamo lavorando a interventi che facciano crescere la domanda e che creino i presupposti affinchè gli operatori privati del mondo IT spostino il proprio raggio d'azione verso le zone extra-urbane. Questo per noi è importante, perché significa portare servizi di qualità anche nelle aree decentrate, uno dei compiti istituzionali fondamentali; da anni attiviamo progetti per diffondere quello che chiamiamo "l'effetto città" affinchè si attenui il digital divide tra Torino e la sua provincia".
Secondo l'amministrazione provinciale, la diffusione della cultura Internet ha conseguenze immediate anche nel campo dell'occupazione: creare le condizioni per cui i professionisti dell'IT possano stabilmente misurarsi con le nuove tecnologie del networking è importantissimo, perché si sviluppa il mercato del lavoro locale, senza il quale le aziende sono costrette a cercare le figure competenti fuori. Dal momento che la Provincia ha la delega sulla formazione professionale, l'introduzione di servizi innovativi nel tessuto locale crea i presupposti per la nascita di infrastrutture di servizio che possano impiegare le nuove figure professionali, creando prospettive di lavoro nei settori in crescita. *"In Piemonte c'è un buon rapporto tra i diversi livelli istituzionali anche se retti da amministrazioni diverse. Ci aspettiamo quindi che anche il privato giochi un ruolo chiave nell'innovazione: la Pubblica Amministrazione fa da traino con un impegno costante. Noi contiamo sull'effetto stimolo. Questa è la nostra sfida".*

Cisco Systems: la garanzia di un investimento sicuro

Anche per la Provincia di Torino la scelta di soluzioni Cisco Systems di telefonia IP si è rivelata vincente: oltre all'opportunità di migrazione rapida e a basso rischio dall'architettura esistente, l'integrazione in una unica infrastruttura di rete del traffico voce e dati permetterà la riduzione dei costi di gestione e di manutenzione. I vantaggi, quindi, vanno ben oltre il miglioramento della produttività; la mission delle moderne amministrazioni locali consiste proprio nella garanzia di alta qualità dei servizi disponibili per i cittadini, la cui implementazione deve essere inserita in una previsione di ritorno degli investimenti del denaro pubblico.

Link di riferimento

Cisco Systems:
http://www.cisco.com/it

Provincia di Torino:
http://www.provincia.torino.it

CSI-Piemonte:
http://www.csi.it

Soluzioni Cisco per la Pubblica Amministrazione locale:
http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/pub_sector/local_gov/local_gov_home.shtml

IP Telephony:
http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/avvid_solutions/iptel_home.shtml

Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
Tel: 001 408 526-4000
001 800 553-NETS (6387)
Fax: 001 408 526-4100
Sito World Wide Web:
http://www.cisco.com

Sede europea
Cisco Systems Europe
11 rue Camille Desmoulins
92782 Issy-les-Molineaux
Cedex 9, France
Tel: 0033 1 58 04 60 00
Fax: 0033 1 58 04 61 00

Sede italiana
Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
Tel: 039 6295 1
Fax: 039 6295 299
Sito World Wide Web:
http://www.cisco.com/it

Filiali di Roma
Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Tel. 06 51645001
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco Systems nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi e i numeri di telefono e fax sono disponibili sul sito Cisco Connection Online
all'indirizzo http://www.cisco.com/go/offices

Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Belgio • Brasile • Bulgaria • Canada • Cile • Cina • Colombia • Corea • Costarica • Croazia • Danimarca • Emirati Arabi • Filippine • Finlandia • Francia • Germania • Giappone • Gran Bretagna • Grecia • Hong Kong • India • Indonesia • Irlanda • Israele • Italia • Lussemburgo • Malesia • Messico • Norvegia • Nuova Zelanda • Olanda • Perù • Polonia • Portogallo • Portorico • Romania • Repubblica Ceca • Russia • Scozia • Singapore • Slovacchia • Slovenia • Spagna • Stati Uniti • Sud Africa • Svezia • Svizzera • Tailandia • Taiwan • Turchia • Ucraina • Ungheria • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © Marzo 2003 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. negli Stati Uniti e in determinati altri paesi. Tutti gli altri marchi o marchi registrati sono proprietà delle rispettive aziende.